

Instruksi Kerja CC Pegadaian

Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02

Revisi 02



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Gadhang Pangenggar	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Staff	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025	Tanggal : 25 September 2025

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.1 ISO 9001:2015 Sumber Daya
- 1.2. Klausul 7.5 ISO 9001: 2015 Informasi Terdokumentasi

2. Tujuan

- 2.1. Menjelaskan seluruh rincian prosedur tata tertib yang berlaku pada layanan CC Pegadaian

3. Ruang Lingkup

Instruksi kerja ini adalah penjelasan mengenai panduan pembinaan pekerja mulai dari pemberian penghargaan, tata tertib SDM, tata tertib di work station, tata tertib di layanan, tata tertib penggunaan loker, jenis pelanggaran, pemberian sanksi dan sampai proses pelaporan tindak lanjut.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Seluruh unit mengetahui rincian prosedur
- 4.2. Team Leader dan Manager konsistensi monitoring tata tertib

5. Rincian Prosedur

5.1. TATA TERTIB SDM

I. Tata tertib dalam ruang kerja

1. Tidak diperkenankan bawa Handphone (HP) kedalam yananan.
2. Tidak diperkenankan mabuk, madat, memakai obat bius atau narkoba, membawa senjata tajam, senjata api, dan bahan-bahan yang mudah meledak ditempat kerja.
3. Selama di lingkungan kantor selalu mengenakan kartu pengenalan (ID Card).
4. Tidak diperkenankan menerima tamu pribadi di tempat kerja (lokasi ruang operasional) tanpa ijin atasan.
5. Wajib menjaga kebersihan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
6. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan niaga di lokasi kerja dan jam kerja (lokasi ruang operasional).
7. Tidak diperkenankan melakukan perbuatan asusila di lingkungan kerja.



Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

8. Tidak diperkenankan melakukan tindakan kejahatan, seperti: mencuri, memperdagangkan barang-barang terlarang, berjudi, baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja.
9. Dilarang melakukan penganiayaan, menghina atau mengancam atasan atau rekan kerja / bawahan di lingkungan kerja.
10. Apabila meninggalkan *workstation* PC atau komputer harus dalam keadaan terkunci atau *clean*.
11. Selalu menjaga kerapian penampilan
 - a. Untuk Pria:
 - Hari Senin: Kemeja warna hitam polos, celana bahan/chinos warna krem, sepatu *pantoffle/sneaker*.
 - Hari Selasa: Kemeja Batik, celana bahan/chinos warna hitam, sepatu *pantoffle/sneaker*.
 - Hari Rabu: Kemeja warna putih polos, celana bahan/chinos warna abu-abu, sepatu *pantoffle/sneaker*.
 - Hari Kamis: Kemeja seragam Contact Center Pegadaian, celana bahan/chinos warna krem, sepatu *pantoffle/sneaker*.
 - Hari Jumat: Kemeja kotak-kotak, celana jeans, sepatu *sneaker*.
 - Hari Sabtu dan Minggu: Baju berkerah, celana jeans, sepatu *sneaker*.
 - b. Untuk Wanita:
 - Hari Senin: Kemeja warna hitam polos, celana/rok bahan warna krem, jilbab warna krem, sepatu hak tinggi minimal 3 cm.
 - Hari Selasa: Batik, celana/rok bahan warna hitam, jilbab disesuaikan, sepatu hak tinggi minimal 3 cm.
 - Hari Rabu: Kemeja warna putih polos, celana bahan/rok warna abu-abu, Jilbab warna abu-abu, sepatu hak tinggi minimal 3 cm.
 - Hari Kamis: Kemeja seragam Contact Center Pegadaian, celana/rok bahan warna Krem, jilbab warna krem, sepatu hak tinggi minimal 3 cm.
 - Hari Jumat: Kemeja kotak-kotak, celana jeans/rok, jilbab disesuaikan, sepatu *casual/sneaker*.



Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

- Hari Sabtu dan Minggu: Baju casual, celana jeans/rok, jilbabdisesuaikan, sepatu casual/*sneaker*.

II. Dilarang merusak atau corat-coret dinding atau *wallpaper*.

III. Tidak diperbolehkan merokok di dalam gedung kecuali di tempat yang telah disediakan (*smoking area*).

IV. Tidak diperbolehkan membawa anak kecil di ruang operasional.

V. Penampilan (warna rambut) dan kerapian (potongan rambut).

- Untuk Pria: potong pendek dan rapi, serta tidak menggunakan warna cat rambut yang mencolok.
- Untuk wanita: rapi dan tidak menggunakan warna cat rambut yang mencolok.

VI. Ketentuan AUX yang tidak diatur (AUX toleransi) maksimal 15 menit per hari.

Mekanisme pengambilan aux adalah sbb:

Seluruh *Agent* wajib konfirmasi RTFM/*Team Leader* untuk pengambilan AUX. RTFM/*Team Leader* memiliki wewenang penuh untuk mengatur AUX *Agent*.

AUX bisa diambil dengan kondisi antara lain:

- *Call waiting* pada wallboard 0
- Jumlah *Agent* yang sedang AUX pada setiap interval harus selalu sesuai dan tidak melebihi dari kuota yang telah ditentukan (*Agent* harus selalu melihat *wallboard* ketika akan mengambil AUX)

5.2. Pemberian Penghargaan

Penghargaan diberikan atas pencapaian kinerja pekerja berdasarkan hasil evaluasi kinerjanya. Diberikan dalam bentuk:

- Tunjangan Prestasi, Besar kecilnya Tunjangan Prestasi pekerja dipengaruhi oleh pencapaian kinerja bulanan
- Reward Penghargaan berupa hadiah untuk pekerja terbaik (mendapatkan hasil penilaian kinerja tertinggi) yang menjadi tanggungan Perusahaan sebagai penghargaan terhadap prestasinya.

5.3. Tata Tertib di *Workstation*

- Digunakan secara bergantian sesuai dengan aturan yang telah dibuat.
- Tidak diperkenankan melakukan aktivitas makan di WS.
- Memasuki ruang layanan hanya diperbolehkan membawa tempat minum yang



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

tertutup rapat dan air tidak berwarna.

- d. Kondisi meja harus bersih pada saat sebelum dan sesudah kerja.
- e. Tidak diperkenankan berada di WS pada saat istirahat.
- f. Dilarang merusak atau corat coret meja WS.
- g. Tidak diperkenankan membaca koran, tabloid, majalah, TTS, buku bacaan, katalog belanja, dan hal lainnya yg tidak berhubungan dengan pekerjaan di area operasional.
- h. Dilarang melepas kabel (kabel power, kabel LAN, dll) perangkat operasional di WS.
- i. Dilarang keras membawa dan menggunakan flash disk, yang bertujuan untuk memindahkan data.
- j. Posisi duduk *Agent* di WS harus dalam kondisi siap menerima telepon (*headset* terpasang, sikap duduk sempurna), dan untuk *non voice* sikap duduk sempurna.

5.4. Tata Tertib Layanan

- a. Memberikan informasi produk kepada pelanggan sesuai dengan data yang benar.
- b. Berkomunikasi dengan sopan, ramah dan tidak berkata kasar.
- c. Melayani sesuai dengan prosedur terhadap pelanggan iseng yang tidak sedang membutuhkan informasi atau layanan.
- d. Dilarang mengabaikan pelanggan, seperti memutus/mengakhiri percakapan/interaksi pelanggan.
- e. Dilarang tidur di posisi / WS.
- f. Tidak diperkenankan mengobrol dengan rekan kerja / *Supervisor* / *Team Leader* dan terdengar oleh pelanggan.
- g. Melayani pelanggan dengan baik, cepat tanggap dan fokus.
- h. Melakukan verifikasi data ke pelanggan.
- i. Nama *Online Agent* TIDAK BOLEH ganti, tanpa adanya persetujuan dari atasan langsung.
- j. Memberikan solusi sesuai dengan permasalahan pelanggan.
- k. Wajib menyampaikan SLA kepada pelanggan (sesuai SLA yang telah ditentukan).
- l. Wajib memiliki pengetahuan terhadap produk yang sudah disosialisasi.
- m. Tidak diperkenankan memberikan data dan atau menyalahgunakan informasi data nasabah dan rahasia perusahaan kepada pihak lain, serta pemalsuan data dan dokumen.



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

- n. Dilarang memberikan persepsi negatif kepada pelanggan tentang perusahaan (menyudutkan / menyalahkan perusahaan).
- o. Segera menutup telepon pelanggan yang sudah tidak dilayani lagi oleh *Agent*.
- p. Dilarang menginformasikan lokasi kerja (alamat kantor dan kota lokasi *Contact Center*).
- q. Wajib melakukan pencatatan pengaduan/informasi/saran pelanggan ke dalam aplikasi yang bersesuaian dengan benar dan tepat.
- r. Dilarang mengintimidasi dan melecehkan pelanggan.
- s. Dilarang melayani pelanggan dengan intonasi tinggi atau emosi.

5.5. Penggunaan Peralatan Kerja

- a. Memelihara dengan baik perlengkapan dan peralatan kerja milik perusahaan.
- b. Tidak diperkenankan dengan sengaja atau ceroboh merusak, merugikan atau menghilangkan perlengkapan dan atau peralatan kerja milik perusahaan.
- c. Tidak diperkenankan menggunakan atau mengakses komputer atau perangkat elektronik (laptop, DVD portable, TV) atau aplikasi lain tanpa persetujuan atasan / unit yang berwenang.
- d. Tidak diperbolehkan memasang (*install*) aplikasi selain yang sudah ditentukan oleh perusahaan tanpa ijin yang berwenang.
- e. Jika terdapat kerusakan pada perangkat kerja, *Agent* harus melapor ke *Team Leader* dan *Team Leader* menginformasikan kepada *unit* terkait.
- f. Tidak diperkenankan memindahkan perangkat (komputer, keyboard, *headset*, *call master* dan perangkat lain untuk *online*) tanpa seijin atasan / *unit* terkait.

5.6. Kedisiplinan Kerja

- a. Tidak menggunakan atau melakukan *log in* / *log out* ID *Agent* lain.
- b. *Agent* wajib *log out* ketika sudah selesai bekerja.
- c. Masuk sesuai *shift* dan posisi duduk sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- d. Wajib menghadiri seluruh jenis pertemuan (FGD/training/sosialisasi/lainnya) yang diadakan oleh perusahaan.
- e. Wajib melakukan pemenuhan jadwal ROC (Ready On Call) berdasarkan instruksi dari atasan, ketentuan sebagai berikut:
 - Apabila agent dijadwalkan ROC dipastikan HP selalu bisa dihubungi kapanpun
 - Apabila HP terkendala (habis kuota, baterai HP mau habis) segera infokan ke Team Leader duty, memberikan nomor telepon lain yg bisa dihubungi bisa teman kosan, orang terdekat, saudara, dan suami/istri



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

- Apabila tidak bisa dihubungi/tidak berkenan hadir maka akan dikenakan pembinaan (min SP)
- f. Wajib menginformasikan ketidakhadiran pada hari H, paling lambat 4 jam sebelum jam *online* melalui media komunikasi (WA, SMS, telepon, dll) dan foto surat sakit, diagnosa dan salinan resep /foto dirumah sakit kepada *Team Leader*.
- g. Wajib melampirkan surat keterangan dokter, diagnosa dan salinan resep (harus asli) jika tidak hadir karena sakit selambatnya H+1 setelah masuk.
- h. Dilarang memberikan keterangan palsu.
- i. Tidak Melakukan aktivitas atau suara-suara yang dapat mengakibatkan terganggunya layanan (sendawa, umpatan dan lainnya).
- j. Wajib hadir di ruang operasional minimal 15 menit sebelum bekerja.
- k. Wajib *login* tepat waktu.
- l. Dilarang melakukan tukar dinas yang bermasalah (yang menyebabkan agent lain yang ditukar menjadi terlambat/salah masuk jadwal).
- m. Dilarang mangkir, meninggalkan pekerjaan tanpa ijin atasan.
- n. Apabila meninggalkan pekerjaan seizin atasan untuk aplikasi/perangkat kerja harus dalam keadaan AUX sistem.
- o. Memenuhi target kinerja sesuai KPI perusahaan.

5.7. Tata Tertib Penggunaan Loker

- a. Loker untuk menyimpan perlengkapan kerja dan perlengkapan pribadi.
- b. Dilarang menyimpan barang berharga/perhiasan di *loker* tersebut.
- c. Dilarang menyimpan obat-obatan terlarang di dalam loker.
- d. Dilarang menaruh makanan, minuman, helm dan barang-barang lainnya di atas loker
- e. Koordinator, *Team Leader*, *Support* dan *Security* berhak untuk memeriksa loker apabila ada yang mencurigakan.
- f. Setiap *Agent* harus menjaga kebersihan & kerapihan lokernya masing masing.
- g. Wajib mengganti kunci loker apabila hilang / rusak.

5.8. Peningkatan Kinerja Pekerja



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

- a. Pelatihan adalah suatu proses sistematis untuk mengubah atau menambah pengetahuan, keterampilan, sikap, tingkah laku pekerja dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik dan optimal.
- b. *Coaching* adalah memberikan bimbingan dan masukan yang tepat waktu untuk membantu pekerja dalam memperkuat keterampilan atau pengetahuan khusus yang diperlukan untuk menyelesaikan dalam suatu tugas atau masalah dengan baik.

Adapun pelaksanaan coaching diatur sebagai berikut:

- i. Dilakukan oleh atasan langsung dan ditandatangani oleh atasan dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Form *Coaching*.
- ii. Form *Coaching* didokumentasikan oleh Operasional Layanan sebagai bukti.
- iii. *Coaching* maksimal dilakukan sebanyak 3 kali untuk kesalahan yang sama atau berbeda.

5.9. Pemberian Sanksi

Pemberian sanksi diberikan kepada pekerja karena adanya pelanggaran atau tindakan atas kedisiplinan. Pemberian sanksi mengikuti ketentuan sebagai berikut:

- a. Surat Peringatan diberikan kepada pekerja oleh operasional, berdasarkan data-data dari *Manager* Operasional layanan yang menyatakan bahwa yang bersangkutan masih belum dapat dibina meskipun telah diberikan Teguran Lisan sebanyak maksimal 3 (tiga) kali oleh atasan. Surat Peringatan terdiri dari Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2, dan Surat Peringatan 3 dimana masing-masing memiliki masa berlaku selama 6 bulan.
- b. Permohonan penerbitan Surat Peringatan harus melampirkan bukti-bukti konseling dan bukti pelanggaran lainnya sehingga Surat Peringatan memiliki dasar yang cukup kuat untuk diterbitkan
- c. Apabila pekerja melakukan kesalahan dalam masa berlakunya Surat Peringatan, maka dapat dikenakan sanksi Surat Peringatan berikutnya (N+1). Apabila pelanggaran dilakukan setelah berakhirnya masa berlaku Surat Peringatan, maka Surat Peringatan sebelumnya dianggap sudah tidak berlaku.
- d. Konseling adalah proses pemberian dukungan oleh atasan untuk membantu pekerja dalam mengatasi masalah pribadinya atau perubahan organisasi yang mempengaruhi kinerjanya. Konseling terdiri dari Konseling 1, Konseling 2, dan



Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

Konseling 3 dimana masing-masing memiliki masa berlaku selama 6 bulan

- e. Berita Acara Teguran Lisan (BATL) teguran ini diberikan oleh atasan langsung dan yang bersangkutan yang tertuang dalam Berita Acara Teguran Lisan (BATL) teguran ini bertujuan untuk menyadarkan dan mengingatkan pekerja untuk mentaati tata tertib dan disiplin kerja. Berita Acara Teguran Lisan (BATL) terdiri dari BATL 1, BATL 2, dan BATL 3 dimana masing-masing memiliki masa berlaku selama 6 bulan.
- f. Pengembalian Pekerja
 - *Manager* Operasional dapat mengajukan pengembalian pekerja / merekomendasikan pekerja untuk tidak dipekerjakan lagi dengan alasan termasuk pada pelanggaran berat yang menimbulkan kerugian materi bagi perusahaan dan/atau merusak image perusahaan maupun klien.
 - Pengembalian pekerja dapat dilakukan oleh *Manager* Operasional atas rekomendasi dan pemberitahuan resmi dari Pimpinan langsung pekerja/User kepada Infomedia.

5.10. Jenis Pelanggaran

- a. Pelanggaran kategori Surat Peringatan 1
 - 1) Semua pelanggaran ringan/BATL yang dilakukan berulang setelah 2 kali berturut-turut atau 3 kali untuk pelanggaran yang berbebeda
 - 2) Datang terlambat/pulang cepat atau meninggalkan tempat kerja tanpa ijin yang sah sebanyak 3 (tiga) kali dalam kurun waktu 1 (satu) bulan
 - 3) Tidak masuk kerja selama 1 hari tanpa keterangan
 - 4) Bersikap dan bertingkah laku tidak sopan baik terhadap atasan, bawahan, rekan kerja dan nasabah
 - 5) Menciptakan suasana kerja yang tidak baik sehingga dapat merusak kenyamanan kerja.
 - 6) Tidak melaksanakan perintah atasan sebagaimana mestinya
 - 7) Melalaikan kewajiban dan prosedur kerja.
 - 8) Pekerja tidak memenuhi target kerja atau job requirement selama 3 bulan berturut-turut sedangkan untuk pekerja yang baru merujuk pada perjanjian kerja.
 - 9) Melakukan kegiatan perniagaan pribadi dalam waktu kerja dan di lokasi kerja sehingga dapat merugikan Perusahaan baik secara materil maupun waktu kerja
- b. Pelanggaran kategori Surat Peringatan 2
 - 1) Melakukan pelanggaran baik pelanggaran yang sama maupun berbeda dalam masa berlakunya Surat Peringatan 1.
 - 2) Berdagang atau membungakan uang untuk kepentingan pribadi dalam jam

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

dan ruang kerja.

- 3) Tidak masuk kerja sebanyak 2 (dua) hari berturut-turut tanpa ijin yang sah dari atasan .
- 4) Bersikap/berlaku tidak pantas/tidak sopan serta melakukan tindakan yang bersifat negatif, baik kepada atasan, bawahan, sesama rekan kerja dan customer.
- 5) Pekerja pada posisi TL, SPV, Koordinator dan jabatan di atasnya melakukan pelanggaran dalam kategori SP2 dapat dilakukan demosi.
- 6) Melakukan pelanggaran lain yang dapat dipertimbangkan untuk diberikan peringatan 2.
- 7) Menolak perintah kerja ketika diminta untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yang baru, termasuk jika menolak untuk promosi jabatan.

c. Pelanggaran kategori Surat Peringatan 3

- 1) Melakukan pelanggaran baik pelanggaran yang sama maupun berbeda dalam masa berlakunya Surat Peringatan 2.
- 2) Tidak masuk kerja selama lebih dari 3 (tiga) hari berturut-turut tanpa ijin yg sah dari atasan dalam kurun waktu 1(satu) bulan.
- 3) Terlibat mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan kerugian perusahaan.
- 4) Meminjamkan atau mempergunakan barang/uang milik perusahaan atau menyalahgunakan fasilitas perusahaan untuk kepentingan pribadi atau orang lain.
- 5) Mengerjakan pekerjaan/tugas orang lain tanpa ijin dari atasannya.
- 6) Menitipkan maupun menerima permintaan untuk melakukan kewajiban presensi kehadiran dari dan ke pihak lain.
- 7) Apabila pekerja tetap tidak mentaati perintah atau penugasan yang layak dan telah diingatkan 3 (tiga) kali berturut-turut.
- 8) Tidak cakap melakukan pekerjaan walaupun sudah dicoba di bidang tugas yang ada, dengan melakukan pelanggaran yang memberikan kontribusi terhadap penurunan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah disepakati perusahaan.
- 9) Merusak barang milik perusahaan baik sengaja maupun karena kecerobohan.
- 10) Melakukan hal-hal yang dapat mengganggu kelancaran pekerjaan,



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

misalnya: Sabotase, menghilangkan data perusahaan dan atau kesalahan lain yang dampak besar kerugian perusahaan.

d. Pelanggaran yang dapat mengakibatkan timbulnya tindakan Pengembalian Langsung pekerja kepada Infomedia:

- 1) Terbukti memprovokasi terjadinya mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan penurunan *Service Level Agreement* (SLA) dan kerugian perusahaan
- 2) Penipuan, pencurian dan penggelapan barang/uang, milik perusahaan maupun pemberi kerja atau milik rekan kerja
- 3) Memberikan keterangan palsu termasuk melakukan pemalsuan dokumen dan melakukan konspirasi sehingga merugikan perusahaan atau kepentingan negara
- 4) Mabuk, minum-minuman keras yang memabukkan, memakai, menyimpan dan/atau mengedarkan narkoba, psikotropika dan zat adiktif lainnya dilingkungan kerja dan lingkungan yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 5) Membawa, menyimpan, menggunakan senjata tajam dan senjata api dapat dimasukkan ke dalam kategori pelanggaran berat.
- 6) Melakukan perbuatan asusila atau melakukan perjudian di tempat kerja.

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

- 7) Dengan ceroboh atau sengaja merusak, merugikan dan membiarkan dalam keadaan bahaya barang milik Perusahaan.
- 8) Dengan ceroboh atau sengaja merusak atau membiarkan diri atau teman sekerjanya dalam keadaan bahaya.
- 9) Membongkar atau membocorkan rahasia Perusahaan atau pemberi kerja atau mencemarkan nama baik pimpinan atau keluarga pimpinan yang seharusnya dirahasiakan kecuali untuk kepentingan negara.
- 10) Pekerja tidak masuk selama 5 hari berturut-turut tanpa keterangan tertulis yang dilengkapi bukti-bukti yang sah meskipun telah dipanggil 2 kali secara patut dan tertulis oleh perusahaan.
- 11) Mencemarkan nama baik perusahaan dan pemberi kerja.
- 12) Melakukan tindakan yang termasuk ke dalam kategori pelanggaran berat lainnya.

5.11. RINCIAN DETAIL PROSEDUR PEMBINAAN SDM

5.11.1. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindak lanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai *Agent*.

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Tidak menjaga kerapian	Coaching ¹ oleh Supervisor		Per



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	penampilan (tidak berpakaian rapih, ber-aroma yang mengganggu, rambut tidak tertata dengan rapih, tidak sesuai dengan ROTG)	Terjadi lagi Coaching ² s/d Coaching ³ Terjadi lagi Konseling ¹ s/d Konseling ³ Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³ Terjadi lagi SP ¹ Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Kejadian
2	Tidak mengenakan kartu tanda pengenalan (ID Card) selama dalam lingkungan kantor dan untuk karyawan yang belum memiliki ID Card wajib mengenakan tanda pengenalan sementara	Coaching ¹ oleh Supervisor Terjadi lagi Coaching ² s/d Coaching ³ Terjadi lagi Konseling ¹ s/d Konseling ³ Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³ Terjadi lagi SP ¹		Per Kejadian
3	Tidak boleh berada di tempat bagian lain dalam jam kerja tanpa ada hubungan pekerjaan dan tidak ijin dengan atasan	BATL 1 oleh Supervisor Terjadi lagi BATL 2 s/d BATL 3 Terjadi lagi SP ¹ Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
4	Tidak diperbolehkan membawa	Konseling ¹ oleh Supervisor		Per



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	minuman ke ruang operasional kecuali dengan kondisi dalam wadah yang selalu tertutup rapat dan kuat	Terjadi lagi Konseling 2 s/d Konseling ³ Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³ Terjadi lagi SP ¹ Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Kejadian
5	Merusak atau corat-corek dinding, <i>wallpaper</i> dan meja WS	Dikenakan SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
6	Merokok di dalam gedung kecuali di tempat yang telah disediakan (smoking area)	Coaching oleh SPV, jika terjadi lagi diberikan coaching ² s/d coaching ³ Terjadi lagi konseling ¹ s/d konseling ³ Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³ Terjadi lagi SP ¹ Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
7	Merusak barang milik perusahaan dengan sengaja	Diberhentikan/pemutusan kontrak		Per Kejadian



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02

Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
8	Melakukan kegiatan niaga di lokasi kerja dan jam kerja (lokasi ruang operasional)	Dikenakan SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
9	Menerima tamu pribadi / keluarga di ruang operasional di luar kepentingan yang berkaitan dengan nasabah	Konseling 1 oleh supervisor s/d konseling 3 (jika terjadi lagi) Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3 Terjadi lagi SP 1 Apabila terjadi lagi langsung SP 2 s/d SP 3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
10	Menggunakan perlengkapan lain (alat elektronik, misal : MP3/4, walkman, dan sejenisnya) selain perlengkapan kerja, bermain game, menggunakan email atau chatting yang tidak berhubungan dengan pekerjaan pada saat bertugas	Konseling 1 oleh supervisor s/d konseling 3 (jika terjadi lagi) Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3 Terjadi lagi SP 1 Apabila terjadi lagi langsung SP 2 s/d SP 3 (dan berikutnya		Per Kejadian



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
		merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
11	Membawa / menggunakan Handphone / alat komunikasi / gadget di ruang operasional	Dikenakan SP 2, apabila terjadi lagi langsung SP 3		Per Kejadian
12	Melakukan aktivitas makan di WS	Coaching oleh Supervisor, jika terjadi lagi diberikan coaching ² s/d coaching ³		Per Kejadian
		Terjadi lagi Konseling ¹ s/d Konseling ³		
		Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³		
		Terjadi lagi SP ¹		
		Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
13	Mabuk, madat, memakai obat bius atau narkoba, membawa senjata tajam, senjata api, dan bahan ² yang mudah meledak ditempat kerja serta melakukan tindakan asusila, dan melakukan tindakan lain yang termasuk dalam kategori tindakan kriminal.	Diberhentikan/pemutusan kontrak		Per Kejadian
14	Melakukan penganiayaan,	Diberhentikan/pemutusan		Per



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02

Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	menghina secara kasar atau mengancam atasan atau rekan kerja di lingkungan kerja	kontrak		Kejadian
15	Tidak melakukan perintah atasan sebagaimana mestinya	Dikenakan SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP 2 s/d SP 3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
Kesalahan Pembuatan Ticket (Handling/Complaint/Request)				
1	Kesalahan dalam membuat / menginput tiket ke dalam aplikasi Kesalahan dalam memberikan informasi produk	Coaching 1 oleh Supervisor Terjadi lagi Coaching 2 s/d Coaching 3 Terjadi lagi Konseling 1 s/d Konseling 3 Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3 Terjadi lagi SP 1 Apabila terjadi lagi langsung SP 2 s/d SP 3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
2	Tidak membuat / menginput tiket ke dalam aplikasi	BATL1 oleh SPV Terjadi lagi BATL2 s/d BATL3		Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
		Terjadi lagi SP1		
		Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
3	Tidak menindaklanjuti permintaan/keluhan nasabah yang berdampak pada reputasi perusahaan dan kerugian financial	Dikenakan SP 2		Per Kejadian
		Apabila terjadi lagi langsung SP 3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
4	Kesalahan dalam membuat / memilih kategori permasalahan lebih dari 1 laporan Monev	BATL1 oleh SPV		Per Kejadian
		Terjadi lagi BATL2 s/d BATL3		
		Terjadi lagi SP1		
		Apabila terjadi lagi langsung SP 2 s/d SP 3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
Kuantitas				
1	AUX melebihi ketentuan yang berlaku	Coaching 1 oleh Supervisor		harian
		Terjadi lagi Coaching2 s/d Coaching3		
		Terjadi lagi Konseling1 s/d Konseling3		



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja			Tanggal Berlaku : 25 September 2025	
			Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02	
			Revisi : 02	
		Terjadi lagi BATL1 s/d BATL3		
		Terjadi lagi SP 1		
		Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
2	Staffed Time yang kurang dari	Coaching1 oleh Supervisor		Harian





Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	ketentuan yang berlaku	Terjadi lagi Coaching2 s/d Coaching3 Terjadi lagi Konseling1 s/d Konseling3 Terjadi lagi BATL1 s/d BATL3 Terjadi lagi SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
Kualitas				
1	Refreshment Course kurang dari target yang ditentukan	Coaching1 oleh Supervisor Terjadi lagi Coaching2 s/d Coaching3 Terjadi lagi Konseling1 s/d Konseling3 Terjadi lagi BATL1 s/d BATL3 Terjadi lagi SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Periodik / Bulanan
2	Call Monitoring kurang dari	Coaching1 oleh Supervisor		Periodik



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02

Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	target yang ditentukan	Terjadi lagi Coaching2 s/d Coaching3		
		Terjadi lagi BATL1 s/d BATL3		
		Terjadi lagi SP1		
		Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
3	Tidak tercapai target KPI	Coaching1 oleh Supervisor		Periodik
		Terjadi lagi Coaching2 s/d Coaching3		
		Terjadi lagi Konseling1 s/d Konseling3		
		Terjadi lagi BATL1 s/d BATL3		
		Terjadi lagi SP1		
		Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
		New hire : Jika terjadi 3 bulan berturut maka		



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025
Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
		direkomendasikan untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO		
		BATL oleh supervisor		
		Terjadi lagi SP		
		Apabila terjadi lagi diberikan downgrade, apabila pernah demosi maka direkomendasikan untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO		
Kedisiplinan Layanan				
1	Ketidaktepatan LOG IN	Coaching oleh Supervisor		Per kejadian
		Terjadi lagi Coaching2 s/d Coaching3		
		Terjadi lagi Konseling s/d Konseling 3		
		Terjadi lagi BATL1 s/d BATL3		
		Jika sampai 5 kali dalam 1 bulan berjalan : SP1		
		Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
2	Aux (ibadah/sholat dan rest	Coaching1 oleh Supervisor		Harian



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02

Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	room) melebihi ketentuan yang berlaku	Terjadi lagi Coaching2 s/d Coaching3 Konseling 1 oleh supervisor s/d konseling 3 (jika terjadi lagi) Terjadi lagi BATL1 s/d BATL3 Jika sampai 5 kali dalam 1 bulan : SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
3	Pulang lebih cepat dan atau meninggalkan tempat kerja tanpa ijin yang sah dari atasan	Dikenakan SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP 2 s/d SP 3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
4	Tidak masuk kerja selama 1 (satu) hari tanpa mendapat ijin dari atasan	Diberikan SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP 2 s/d SP 3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
5	Melakukan LOG OUT dan LOG IN LOGIN ID agent lain secara sengaja maupun tidak sengaja, baik pelaku maupun pelaksana	Dikenakan SP 2 kemudian SP 3 apabila terjadi lagi (dan Berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
6	Lupa LOG OUT	Diberikan BATL Terjadi lagi BATL2 s/d BATL3 Terjadi lagi SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
7	Perubahan NAMA ONLINE tanpa adanya persetujuan dari supervisor/Kordinator	Coaching oleh SPV, jika terjadi lagi diberikan coaching2 s/d coaching3 Konseling 1 oleh supervisor s/d konseling 3 (jika terjadi lagi) Terjadi lagi BATL 1 s/d BATL 3		Per Kejadian
8	Salah shift / salah tempat online (WS) / tidak melakukan pemenuhan lembur, sesuai	Konseling 1 oleh supervisor s/d konseling 3 (jika terjadi lagi)		Per Kejadian



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	dengan jadwal yang telah di tentukan	Terjadi lagi BATL1 s/d BATL3 Terjadi lagi SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
9	Tidak menghadiri training/ refreshment/ sosialisasi/ meeting/ briefing/ test yang diadakan oleh perusahaan tanpa ijin.	Konseling oleh Superivor, jika Terjadi lagi Konseling 2 s/d Konseling3 Terjadi lagi BATL1 s/d BATL3 Terjadi lagi SP1 Apabila terjadi lagi langsung SP2 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
10	Terlibat mogok kerja terhadap perusahaan yang mengakibatkan kerugian perusahaan.	Diberikan SP 3, dan seterusnya di kembalikan ke HR Support/HR SSO		Per Kejadian
11	Meminjamkan atau mempergunakan barang/uang milik perusahaan atau menyalahgunakan fasilitas	Diberikan SP 3		Per Kejadian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	perusahaan untuk kepentingan pribadi atau orang lain.			
12	Menciptakan suasana kerja yang tidak baik sehingga dapat merusak persatuan dan kesatuan diantara sesama pekerja	Dikenakan SP 3		Per Kejadian
13	Tidak melayani pelanggan sesuai dengan Standar Layanan (seperti antara lain berkata kasar, tidak sopan, mengintimidasi pelanggan, hold yang tidak wajar)	Langsung SP 1 s/d SP 3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
14	Pelanggaran yang berakibat pada ketidakpuasan pelanggan (seperti antara lain memutus telepon dengan pelanggan, mendiamkan nasabah, dan lain lain)	Dikenakan SP 3		Per Kejadian
15	Pelanggaran Komitmen Agent, memberikan informasi rahasia perusahaan, pemalsuan dokumen.	Diberhentikan/pemutusan kontrak		Per Kejadian
16	Jika karyawan tidak masuk kerja 3 (tiga) berturut turut tanpa keterangan yang jelas	Langsung merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO		Per Kejadian
	Mekanisme :			



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	<ul style="list-style-type: none"> - Agent di anggap alpha apabila tidak memberikan kabar paling lambat 5 jam sebelum jadwalnya - Untuk ketidakhadiran dikarenakan sakit, wajib melampirkan surat keterangan dokter, diagnosa dan salinan resep (harus asli) jika tidak hadir karena sakit selambatnya H+1 setelah masuk 			
17	Jika dalam 3 bulan berturut-turut presentase kehadiran tidak mencapai 100%, kecuali sesuai dengan ketentuan cuti tahunan	Langsung SP1 s/d SP3 (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk di kembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian
18	Tidak mengerjakan quiz Pnp	Coaching 1 s/d Coaching 3 oleh Atasan langsung Terjadi lagi Konseling ¹ s/d Konseling ³ Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³ Terjadi lagi SP ¹ Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian/ Bulanan



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02

Revisi : 02

5.11.2. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai SPV/Team Leader.

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Kehadiran dan Kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi, keterlambatan akumulasi dalam 1 (satu) bulan sampai dengan 10 menit, atau tidak menggunakan ID Card)	BATL 1 s/d BATL 3		Per Kejadian
		Terjadi lagi SP ¹		
		Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
2	Tidak tercapai target KPI	Coaching 1		Bulanan
		Terjadi lagi Coaching ² s/d Coaching ³		
		Terjadi lagi Konseling ¹ s/d Konseling ³		
		Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³		
		Terjadi lagi SP ¹		
		Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
3	Tidak melaksanakan Coaching, Konseling, serta evaluasi kinerja terhadap tim di bawahnya	Coaching 1 s/d Coaching 3 oleh Atasan langsung		Per Kejadian/ Bulanan
		Terjadi lagi Konseling ¹ s/d Konseling ³		
		Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³		
		Terjadi lagi SP ¹		



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02

Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
		Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
4	Ketepatan waktu dalam melakukan penilaian kinerja agent yang berada di bawah kepemimpinannya secara berkala setiap bulan	Coaching 1 s/d Coaching 3 oleh Atasan langsung Terjadi lagi Konseling ¹ s/d Konseling ³ Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³ Terjadi lagi SP ¹ Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Bulanan
5	Tidak berada di ruang kerja ketika bertugas di Layanan tanpa kordinasi dan seijin atasan.	BATL 1 s/d BATL 3 Terjadi lagi SP ¹ Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Per Kejadian

5.11.3. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai QCO.

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Kehadiran dan	BATL 1 s/d BATL 3		Per Kejadian



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	Kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi, keterlambatan akumulasi dalam 1 (satu) bulan sampai dengan 10 menit, atau tidak menggunakan ID Card)	Terjadi lagi SP ¹ Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		
2	Tidak tercapai target KPI	Coaching 1 Terjadi lagi Coaching ² s/d Coaching ³ Terjadi lagi Konseling ¹ s/d Konseling ³ Terjadi lagi BATL ¹ s/d BATL ³ Terjadi lagi SP ¹ Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		Bulanan

5.11.4. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai Document Control

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Kehadiran dan Kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi,	BATL 1 s/d BATL 3 Terjadi lagi SP ¹		Per Kejadian



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02

Revisi : 02

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
	keterlambatan akumulasi dalam 1 (satu) bulan sampai dengan 10 menit, atau tidak menggunakan ID Card)	Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		

5.11.5. Rincian Detail Prosedur Pembinaan dan tindaklanjut terhadap Ketidaksesuaian (Pelanggaran) pelaksanaan tugas sebagai *Analytic*

No	Jenis Ketidaksesuaian	Urutan Pembinaan	Dokumentasi	Waktu Pembinaan
1	Kehadiran dan Kedisiplinan (berdasarkan akumulasi absensi, keterlambatan akumulasi dalam 1 (satu) bulan sampai dengan 10 menit, atau tidak menggunakan ID Card)	BATL 1 s/d BATL 3		Per Kejadian
		Terjadi lagi SP ¹		
		Apabila terjadi lagi langsung SP ² s/d SP ³ (dan berikutnya merekomendasikan SDM untuk dikembalikan ke HR Support/HR SSO)		



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja

Tanggal Berlaku : 25 September 2025

Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02

Revisi : 02

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Form Coaching	2 Tahun	Team Leader
2	Form Berita Acara Teguran Lisan	2 Tahun	Team Leader
3	Form Berita Acara Counseling SDM	2 Tahun	Team Leader
4	Form Kronologis	2 Tahun	Team Leader
5	Form SP Project	2 Tahun	Team Leader

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	23 Oktober 2023	Selalu menjaga kerapian penampilan a. Untuk Pria: - Hari Rabu: Kemeja Batik, celana bahan/chinos warna hitam, sepatu pantofle/sneaker. - Hari Kamis: Kemeja seragam Contact Center Pegadaian, celana bahan/chinos warna Krem, sepatu pantofle/sneaker. b. Untuk Wanita: - Hari Rabu: Batik, celana bahan/rok warna hitam, Jilbab disesuaikan, sepatu hak tinggi minimal 3 cm. - Hari Kamis: Kemeja seragam Contact Center Pegadaian, celana/rok bahan warna Krem, jilbab warna krem, sepatu hak tinggi minimal 3 cm.
02	12 September 2025	Kesalahan dalam membuat /memilih kategori permasalahan lebih dari 1 laporan Monev Perubahan tandatangan dan nama pembuat
Dst.		



Pegadaian

Instruksi Kerja CC Pegadaian Panduan Pembinaan Pekerja	Tanggal Berlaku : 25 September 2025
	Kode Dokumen : HSC.PGDN.02.02
	Revisi : 02